

- **Expediente N.º: EXP202313995**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de agosto de 2023, DOÑA **A.A.A.** presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E con NIF A28799120 (en adelante, la parte reclamada o CORREOS EXPRESS). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante afirma que realizó un pedido online a la entidad PEPE JEANS, siendo la entidad reclamada la encargada, por mandato de PEPE JEANS, de realizar la entrega del pedido realizado; si bien, el mismo no fue entregado en su domicilio, sino en un establecimiento cercano a la vivienda de la parte reclamante, concretamente en el bar del pueblo, sin mediar su consentimiento para ello, lo que supone la exposición de los datos personales contenidos en la etiqueta de envío del paquete, a terceros.

Junto a la reclamación aporta copia de información de la compra realizada, de la entrega realizada, así como la contestación recibida de PEPE JEANS sobre la información recabada de la entidad reclamada sobre dónde fue entregado el paquete del que la parte reclamante era destinataria.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a CORREOS EXPRESS, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 13 de octubre de 2023 como consta en el certificado de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 2 de noviembre se recibe en esta Agencia escrito de respuesta indicando que *“...Tras la investigación interna iniciada por Correos Express, tal y como se expone en el epígrafe 1 del presente escrito, se han podido esclarecer los siguientes hechos:*

El día 24 de agosto de 2023, se tramitó un envío con código de envío Nº. (...), cuya destinataria era la reclamante, la señora A.A.A., y cuyo remitente era la empresa Pepe Jeans, S.L. (cuyo nombre comercial es Pepe Jeans London) quién tiene la condición de cliente de Correos Express al haber ambas entidades suscrito un acuerdo mercantil de prestación de servicios de transporte de fecha 21 de febrero de 2020. Adjuntamos al presente escrito como ANEXO 1 los datos del envío que aparecen en los sistemas de información de Correos Express y como ANEXO 2 el acuerdo mercantil de prestación de servicios de transporte entre Pepe Jeans London y Correos Express.

El día 28 de agosto de 2023, el conductor encargado de realizar la entrega del envío entregó el envío a las 12.35h, tal y como consta en la prueba de entrega que adjuntamos como ANEXO 3. En este punto, debemos informar de que este conductor es un empleado de la empresa de transporte TRANSJOLEIZ, S.L., proveedor de Correos Express. Adjuntamos como ANEXO 4 al presente escrito el contrato de encargo del tratamiento firmado por este proveedor de fecha 21 de febrero de 2022.

El 30 de agosto de 2023, la reclamante envió una reclamación al buzón de clientes de Atención al Cliente de Correos Express (clientes@correosexpress.com), indicando que el día 28 de agosto de 2023 se había entregado un envío a su nombre a otra persona sin su consentimiento y que el remitente le había informado de que desde Correos Express le habían indicado que el envío se había entregado en el bar del pueblo. La reclamante en su comunicación también indicaba que "les he dado plazo suficiente para recuperar mi paquete" y que ante la negativa de Correos Express "iba a proceder con las oportunas denuncias y reclamaciones".

El día 1 de septiembre la reclamante volvió a escribir a este buzón indicando "1 de Septiembre y aún sigo esperando mi paquete que habéis entregado a otra persona. Si hoy en lo que queda de día no recibo mi paquete en mi domicilio, iré a la oficina del consumidor". El mismo día 1 de septiembre de 2023, desde el buzón de clientes de Atención al Cliente de Correos Express se le dio respuesta a este mensaje indicando que a través de este canal no se podía atender su petición, ya que es un canal para clientes con cuenta, y que por favor les contactase a través de la web Pág: 17 www.correosexpress.com en el apartado de contacto o bien a través del teléfono de atención al cliente y que por favor contactara con el remitente de su envío. Adjuntamos estas tres comunicaciones, las dos de la reclamante y la respuesta de Atención al Cliente de Correos Express, como ANEXO 5.

El día 5 de septiembre de 2023 la reclamante abrió una reclamación en Atención al Cliente indicando que no tenía el envío y que no conocía a la persona que firmó la recepción de este. Desde Atención al Cliente se dio traslado de la reclamación el mismo día 5 de septiembre de 2023 a la Delegación de Correos Express (...), que respondieron ese mismo día informando de que al día siguiente el conductor que había hecho el reparto iba a ir al bar donde dejó el envío para recuperarlo.

El día 7 de septiembre de 2023, desde Atención al Cliente se vuelve a preguntar por el estado del envío a la Delegación, que responden que el conductor fue al bar y que en el bar le informaron de que el envío había sido recogido por la tía de la reclamante. Adjuntamos la información sobre las reclamaciones recibidas en los sistemas de Atención al Cliente de Correos Express como ANEXO 6.

Una vez cerrada esta reclamación, Correos Express no volvió a recibir ninguna comunicación de la reclamante o del remitente del envío hasta el día 11 de octubre de 2023, fecha en la que Correos Express recibió el requerimiento de traslado de reclamación y solicitud de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

En el momento en el que se recibió el traslado de la reclamación por parte de la AEPD, como ya hemos indicado, se iniciaron de forma inmediata las investigaciones internas con el objeto de aclarar este asunto. Dentro de estas medidas llevadas a cabo, se solicitó a TRANSJOLEIZ, S.L., proveedor de Correos Express encargado de realizar la entrega del envío objeto de la reclamación, una declaración sobre la entrega de este envío. En la declaración, el proveedor informó de que el día 26 de agosto recibieron para su reparto el controvertido envío y que se le asignó a uno de los repartidores de la empresa, que se personó en la dirección de entrega y que, al estar la destinataria ausente de su domicilio, el repartidor optó por dejar el envío en un negocio próximo a la dirección de entrega, con la intención de cumplir con el compromiso de entrega en 24 horas. Asimismo, indica que por problemas con su PDA no pudo realizar la llamada a la destinataria ante la ausencia de ésta de su domicilio.

El proveedor de Correos Express señala que se han cerciorado de que la destinataria tiene el envío en su poder, trasladándole sus disculpas. Por último, señala que recientemente, en el mes de octubre, TRANSJOLEIZ, S.L. ha recibido una comunicación escrita por parte de Correos Express al respecto con relación a la no entrega a terceros no autorizados y que se ha trasladado dicha comunicación a todos sus repartidores para su cumplimiento. Adjuntamos la declaración del proveedor como ANEXO 7 al presente escrito.

En este punto consideramos fundamental señalar que Correos Express da instrucciones de cómo deben llevarse a cabo las entregas a todos sus proveedores de transporte que, a su vez, están obligados a trasladar esta información a todos sus conductores que repartan envíos de Correos Express. Asimismo, Correos Express realiza de forma periódica recordatorios a estas empresas de transporte para reforzar esta información, en especial la importancia de sólo entregar los envíos a los destinatarios o terceros autorizados por estos...”

TERCERO: Con fecha 24 de noviembre de 2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas

actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

II

Cuestiones previas

En el presente caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1 del RGPD, consta la realización de un tratamiento de datos personales, toda vez que CORREOS EXPRESS realiza, entre otros tratamientos, la conservación y utilización de los siguientes datos personales de personas físicas, tales como: nombre, apellidos, datos de localización...etc.

CORREOS EXPRESS realiza esta actividad en su condición de responsable del tratamiento, dado que es quien determina los fines y medios de tal actividad, en virtud del citado artículo 4.7 del RGPD.

El artículo 4 apartado 12 del RGPD define, de un modo amplio, las *"violaciones de seguridad de los datos personales"* (en adelante brecha de seguridad) como *"todas aquellas violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos."*

III

Adopción de medidas para el cumplimiento de la normativa

CORREOS EXPRESS manifiesta en el escrito presentado ante la AEPD, en fecha 2 de noviembre de 2023, que *"...que Correos Express da instrucciones de cómo deben llevarse a cabo las entregas a todos sus proveedores de transporte que, a su vez, están obligados a trasladar esta información a todos sus conductores que repartan envíos de Correos Express. Asimismo, Correos Express realiza de forma periódica recordatorios a estas empresas de transporte para reforzar esta información, en especial la importancia de sólo entregar los envíos a los destinatarios o terceros autorizados por estos."*

Adjuntamos como ANEXO 8 la última comunicación enviada al proveedor TRANSJOLEIZ, S.L., del día 4 de octubre de 2023 y a la que hace referencia el transportista en su declaración jurada, en la que se recuerda cómo deben efectuarse las entregas de los envíos operados por Correos Express, y en concreto se indica que únicamente se pueden hacer entregas a terceros distintos de los destinatarios en aquellos supuestos en los que el destinatario haya autorizado por escrito para hacer la entrega del envío a un tercero.

04 de Octubre de 2023

Recordatorio:

"Es de obligación de hacer las entregas a los destinatarios de los envíos. Únicamente pueden hacer entregas a terceros distintos de los destinatarios en aquellos supuestos en lo que el destinatario haya autorizado por escrito para hacer la entrega del envío a un tercero."

En el procedimiento de entrega de envíos de Correos Express que se adjunta, recoge:

"De conformidad con la normativa de protección de datos no se deben entregar los envíos a terceros distintos del destinatario, salvo que Correos Express tenga la autorización escrita del destinatario de que puedan ser entregados a terceros distintos del destinatario".

Entregar un envío a una persona distinta del destinatario es una infracción en materia de protección de datos en la medida en que se facilitan datos personales de una persona (el destinatario del envío) a terceros, sin que dicho tratamiento esté autorizado por el destinatario. Conllevando multa económica por sanción por parte de la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos).

En consecuencia, es evidente que CORREOS EXPRESS ha adoptado otras medidas adicionales con posterioridad a la presentación de la reclamación; por lo que, procede la aplicación del artículo 65.6 LOPDGDD, que establece expresamente que:

"(...) 6. Tras la admisión a trámite, si el responsable o encargado del tratamiento demuestran haber adoptado medidas para el cumplimiento de la normativa aplicable, la Agencia Española de Protección de Datos podrá resolver el archivo de la reclamación, cuando en el caso concreto concurren circunstancias que aconsejen la adopción de otras soluciones más moderadas o alternativas a la acción correctiva, siempre que no se hayan iniciado actuaciones previas de investigación o alguno de los procedimientos regulados en esta ley orgánica(...)".

IV Conclusión

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, y dado que conforme al artículo 65.6 LOPDGDD, concurren circunstancias que aconsejan la adopción de otras soluciones alternativas a la acción correctiva, procede el archivo de la reclamación.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, **SE ACUERDA:**

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

1245-21112023

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos